

熊本市コールセンターデータ集

平成22年11月
ひごまるコール

コールセンター 市民満足度調査結果(平成22年11月)

問合せいただいたお客様に対して市民満足度調査を実施しました。

調査期間:平成22年11月15日(月)～平成22年11月21日(日)

調査に回答いただいた件数172件(回答率 87.3%)

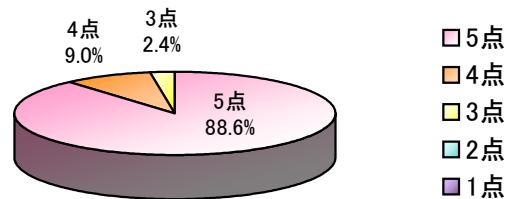
市民満足度調査結果

◆オペレーターの対応に対する評価

Q.今回の問合せへのオペレーターの対応について、点数をつけるとしたら5点満点で何点でしょうか。

評価点	件数	割合
5点	148	88.6%
4点	15	9.0%
3点	4	2.4%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

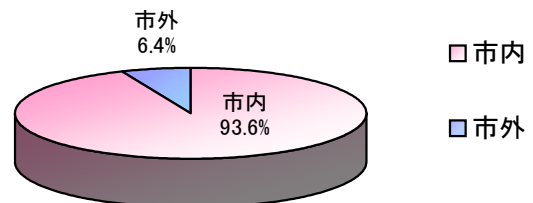
(4点以上:97.6%、平均点:4.86、未回答:5件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

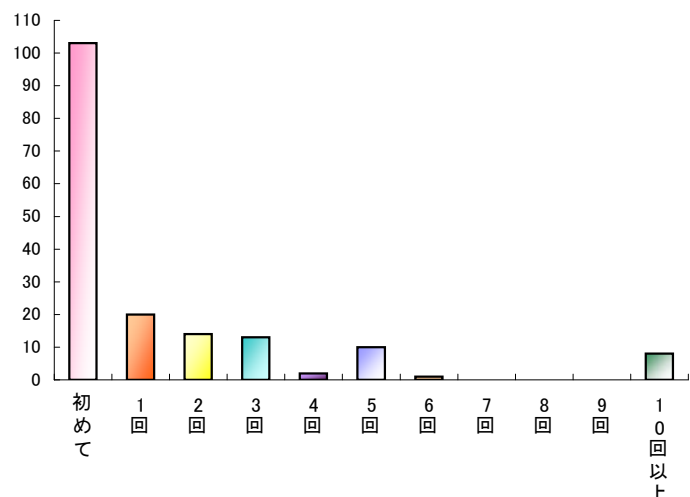
地域	件数	割合
市内	161	93.6%
市外	11	6.4%



◆利用頻度

Q.これまでに、ひごまるコールをご利用されたことがありましたら、ご利用回数を教えてください。

利用頻度	件数	割合
初めて	103	59.9%
1回	20	11.6%
2回	14	8.1%
3回	13	7.5%
4回	2	1.2%
5回	10	5.8%
6回	1	0.6%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	8	4.7%
不明	1	0.6%

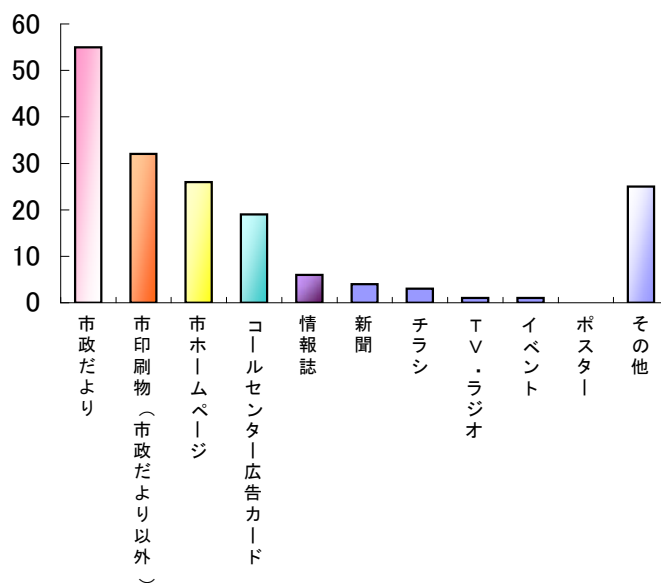


◆情報源

Q.ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？

情報源	件数	割合
市政だより	55	32.0%
市印刷物(市政だより以外)	32	18.6%
市ホームページ	26	15.1%
コールセンター 広告カード	19	11.1%
情報誌	6	3.5%
新聞	4	2.3%
チラシ	3	1.7%
TV・ラジオ	1	0.6%
イベント	1	0.6%
ポスター	0	0.0%
その他	25	14.5%

※その他は、「市役所・出先機関」、「知人」「医療機関」からお知りになったとの回答でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	40	23.3%
女	132	76.7%

※性別と年代はオペレータの推測で判断しています。

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	51	29.7%
40～50代	75	43.6%
60代以上	46	26.7%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・市役所に電話すると、たらい回しにされることがある。
ひごまるコールだと、色々な事に答えてくれ、ここで一本化されているので便利だ。
- ・どこにかけてよいかわからずインターネットで調べていて、多分わからないだろうと思いかけてみたのですが、電話番号まで調べて下さって、大変丁寧に教えていただきました。ありがとうございました。
- ・5時過ぎた閉庁時間でもお問合せができるのは、仕事をしていることもあり大変助かります。
- ・ホームページに「問合せはコールセンターへ」と記載されているので、質問しやすかった。
- ・複数の窓口へ連絡せずとも、ひごまるコールへ連絡すればいろんなことが尋ねられるのでよい。
- ・ホームページが停止していたので、確認できなかったが、ひごまるコールが利用できたので、よかったです。
- ・8時から21時まで受付しているということで、時間に余裕を持ってあるので、利用がしやすいし、どこに問合せをしたらよいかわからない時に、便利です。
- ・簡単な事はよいのですが、詳しい事は書きとめるのが難しいです。
- ・最初、早口だったため、聞き取りづらいと伝えたところ、ゆっくり案内してもらい、対応がよかった。
- ・以前子どもがひごまるコールへ問い合わせた際、内容をあまり理解できなかったようなので、もう少し分かりやすく説明してほしい。